

महाराष्ट्र शासन

सामान्य प्रशासन विभाग

शासन निर्णय क्रमांक : सीओएम-१००१/प्र.क्र.१५२/०१/३९,

मंत्रालय, मुंबई-४०० ०३२,

दिनांक : २५ ऑक्टोबर, २००१

प्रस्तावना :

शासकीय कामकाजाच्या संगणकीकरणाचा जो धोरणात्मक निर्णय शासनाने घेतलेला आहे, त्यास अनुसरून माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने केंद्रीभूत पध्दतीने संगणक व तदनुषंगिक बाबींची एकत्रित खरेदी करून संगणक व तदनुषंगिक बाबी मंत्रालयातील प्रशासकीय विभाग व क्षेत्रीय कार्यालयांना पुरविलेल्या आहेत. त्याव्यतिरिक्त काही विभागांनी/क्षेत्रीय कार्यालयांनी त्यांचेकडे उपलब्ध असलेल्या निधीतून संगणक व इतर संगणक सामुग्रीची खरेदी केलेली आहे. शासनाच्या विविध कार्यालयांत स्थापन करण्यात आलेल्या संगणक व तदनुषंगिक बाबींचा पुरेपूर व कार्यक्षमरित्या वापर होणे आवश्यक आहे. त्यासाठी सदर बाबींची देखभाल/परिरक्षा ही सातत्याने होणे आवश्यक आहे. संगणक व तदनुषंगिक बाबींची देखभाल/परिरक्षा नियमितपणे होण्यासाठी सर्वकश धोरण ठरविण्याची बाब शासनाच्या विचाराधीन होती.

शासन निर्णय :-

प्रस्तावनेस अनुसरून सर्व शासकीय कार्यालयांतील संगणक व इतर तदनुषंगिक बाबींची देखभाल/परिरक्षेसाठी पुढीलप्रमाणे कार्यपध्दती विहित करण्यात येत आहे :-

१. मंत्रालय व मंत्रालय परिसरातील शासकीय कार्यालयांना पुरविण्यात आलेल्या संगणक व तदनुषंगिक बाबींची देखभाल करण्यासाठी योग्य ती कार्यवाही माहिती तंत्रज्ञान संचालनालयाने एकत्रितरित्या करावी. मंत्रालयीन विभागांनी व मंत्रालय परिसरातील कार्यालयांनी त्यांच्या कार्यालयात स्थापन करण्यात आलेल्या संगणक व तदनुषंगिक बाबींसाठी स्वतंत्रपणे देखभाल/परिरक्षा करार करू नये.

२. क्षेत्रीय कार्यालयातील संगणक व तदनुषंगिक बाबींची केंद्रीभूत पध्दतीने देखभाल करणे व त्याचे सनियंत्रण करणे हे प्रशासकीय रित्या सोयीस्कर नसल्याने क्षेत्रीय कार्यालयातील संगणक व तदनुषंगिक बाबींची देखभाल/परिरक्षेबाबत पुढीलप्रमाणे कार्यवाही करण्यात यावी :-

- (अ) संगणक व तदनुषंगिक बाबींच्या देखभालीवर होणारा खर्च हा क्षेत्रीय कार्यालयांनी त्यांच्या उपलब्ध निधीतून व प्रचलित पध्दतीनुसार करावा.
- (ब) ज्या क्षेत्रीय कार्यालयांतील संगणकांची संख्या ५ पेक्षा जास्त असेल त्या क्षेत्रीय कार्यालय प्रमुखांना स्वतंत्ररित्या देखभाल करार करता येवू शकेल.
- (क) क्षेत्रीय कार्यालय प्रमुखांना स्थानिक स्थरावरील इतर शासकीय कार्यालयांसह अथवा जिल्हाधिकारी कार्यालयामार्फत एकत्रितरित्या देखभाल करार करता येवू शकेल.

३. क्षेत्रीय कार्यालयांना संगणक व तदनुषंगिक बाबींची देखभाल/परिरक्षा करार करण्यासाठी पुढील प्रमाणे मार्गदर्शक सूचना देण्यात येत आहेत :-

- (अ) ज्या क्षेत्रीय कार्यालयांमध्ये संगणकावर नोंदविलेल्या माहितीच्या आधारे राज्यस्तरीय माहिती संचयिकेमध्ये एकत्रितरित्या साठविलेल्या माहितीचे अद्ययावतीकरण करण्यात येते, अथवा ज्या क्षेत्रीय

कार्यालयातील संगणकावर नोंदविलेल्या माहितीची प्रतिकृती (रिप्लीकेशन) तयार करण्यात येते किंवा ज्या संगणकीकृत माहितीची संचयिकांची सांगड इतर विभागाच्या/कार्यालयांच्या संगणकीकृत संचयिकेशी असते, अशा परिस्थितीत देखभाल/परिरक्षा करार (सुविधा व्यवस्थापन) स्वरूपाचा असावा. याबाबत कृपया परिशिष्ट "अ" चे अवलोकन करावे.

(ब) परिशिष्ट "अ" येथे अ.क्र.२ (लॅन मॅनेजमेंट) व अ.क्र.३ (सर्व्हर मॅनेजमेंट) चा समावेश देखभाल करारामध्ये आवश्यकतेनुसार करण्यात यावा व जेथे राज्यस्तरीय संगणकीकृत माहिती संचयिकेशी सांगड नसेल त्या कार्यालयांनी सुविधा व्यवस्थापन स्वरूपाचा परिरक्षा करार न करता, वर मुद्दा क्रमांक-२ येथे नमूद केलेल्या सुचनेनुसार परिरक्षा करार करावा.

४. देखभाल करार करतांना करारात सुट्या भागांच्या पुरवठ्याचा अंतर्भाव करण्यात येवू नये. संगणक व इतर अनुषंगिक बाबींच्या परिरक्षेसाठी आवश्यक असणाऱ्या सुट्या भागांची खरेदी आवश्यकतेनुसार प्रचलित पद्धतीचा अवलंब करून करावी.

५. औद्योगिक एककाप्रमाणे (इंडस्ट्रीयल नॉर्मस्) १०० संगणकांमागे १ संगणक अभियंता देखभालीसाठी उपलब्ध असावा.

६. एका संगणकाच्या परिरक्षेसाठी (सुट्या भागांवरील खर्च वगळून) सर्वसाधारणपणे प्रतिवर्षी रुपये १०००/- ते रुपये १५००/- च्या मर्यादेत देखभाल/दुरुस्ती करार असावा.

७. सर्वसाधारणपणे संगणकाचे आयुष्य ५ ते ६ वर्षांचे असते. नवीन संगणक खरेदी केल्यानंतर संगणक व अनुषंगिक बाबींसाठी १ ते ३ वर्षांची वॉरंटी मिळते. त्याचा विचार करता सर्वसाधारणपणे परिरक्षेसाठी आवश्यक असलेल्या सुट्या भागांची किंमत संगणक व अनुषंगिक बाबींच्या मूळ किंमतीच्या १० टक्केपेक्षा जास्त नसावी.

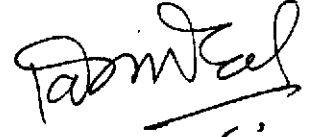
८. संगणक यंत्राच्या दुरुस्तीवरील खर्च त्याच्या मूळ किंमतीच्या १० टक्केपेक्षा अधिक येत असेल तर संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय प्रमुखांनी दुरुस्तीवरील खर्च, दुरुस्तीची आवश्यकता व त्यापासून मिळणारे फायदे याचा तुलनात्मकरित्या विचार करून अशा दुरुस्तीबाबत निर्णय घ्यावा. दुरुस्ती खर्च अधिक असेल किंवा यंत्र कालबाह्य झाले असल्यास अशी उपकरणे शासन निर्णय, वित्त विभाग क्रमांक विअप्र-२०००/ प्र.क्र.४६/ २००२/विनियम, दि.११ जुलै, २००१ प्रमाणे उपविभाग-एम, अनुक्रमांक-२२, नियम क्रमांक-२४६ नुसार निर्लेखित करण्याबाबत निर्णय घ्यावा. निर्लेखित केलेल्या यंत्रातून वापरण्यायोग्य सुट्या भागांचा वापर विभागाने इतर यंत्रांच्या दुरुस्तीसाठी करावा.

९. सर्वसाधारणपणे संगणकाची श्रेणीवाढ विशेषतः मदरबोर्ड किंवा प्रोसेसर इत्यादी बदलणे संयुक्तिक ठरत नाही. संगणकाची श्रेणीवाढ करावयाची असल्यास ती अतिरिक्त उच्च रॉम, उच्च शक्तीची हार्ड डिस्क, सीडी रायटर बसविणे (जेथे आवश्यक असेल तेथे) या बाबींपुरती मर्यादित असावी. तसेच अशा प्रकारच्या श्रेणीवाढीचा खर्च हा सर्वसाधारणपणे मूळ सामुग्रीच्या २५ टक्के पेक्षा अधिक नसावा.

१०. क्षेत्रीय कार्यालयांना देखभाल करार करण्यासाठी मार्गदर्शक कराराचा मसुदा माहिती तंत्रज्ञान संचालनालय राज्य शासनाच्या "www. maharashtra.gov.in" या वेबसाईटवर उपलब्ध करून देईल.

११. असे अपेक्षित आहे की, देखभाल कराराची मुदत संपण्याच्या तीन महिन्यांपूर्वीपासून नवीन करार करण्यासाठी आवश्यक ती सर्व कार्यवाही सुरु करावी.

१२. हा शासन निर्णय सामान्य प्रशासन विभाग, शासन निर्णय क्रमांक : सीओएम-१०९८/ प्र.क्र.२१२/९८/३९, दिनांक ०५.१०.२००१ अन्वये उच्चाधिकार समितीस दिलेल्या अधिकारांचा वापर करुन निर्गमित करण्यांत येत आहे.
महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,



(विजय मोहबे)

अवर सचिव

महाराष्ट्र शासन.

प्रति,

राज्यपालांचे सचिव

मुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव

उपमुख्यमंत्री यांचे प्रधान सचिव

सर्व मंत्री/राज्यमंत्री यांचे खाजगी सचिव

शासनाचे मुख्य सचिव/अपर मुख्य सचिव/ प्रधान सचिव/सचिव

* प्रबंधक, उच्च न्यायालय, मूळ शाखा, मुंबई

* प्रबंधक, उच्च न्यायालय, अपील शाखा, मुंबई

* प्रबंधक, लोकआयुक्त व उपलोकआयुक्त यांचे कार्यालय, मुंबई

* सचिव, महाराष्ट्र लोकआयुक्त व उपलोकआयुक्त यांचे कार्यालय, मुंबई

* प्रधान सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय, मुंबई

* सचिव, महाराष्ट्र विधानमंडळ सचिवालय (विधान परिषद), मुंबई

महालेखापाल-१, (लेखा व अनुज्ञेयता)/(लेखा परीक्षा), महाराष्ट्र, मुंबई

महालेखापाल-१, (लेखा व अनुज्ञेयता)/(लेखा परीक्षा), महाराष्ट्र, नागपूर

अधिदान व लेखापरीक्षा अधिकारी, मुंबई/लेखाकोष भवन, वांद्रे (पूर्व), मुंबई

निवासी लेखापरीक्षा अधिकारी, मुंबई

सर्व विभागीय आयुक्त/जिल्हाधिकारी/जिल्हा परिषदांचे मुख्य कार्यकारी अधिकारी

सर्व जिल्हा कोषागार अधिकारी

सर्व मंत्रालयीन विभाग

मंत्रालयीन विभागांच्या नियंत्रणाखालील सर्व विभाग प्रमुख व कार्यालय प्रमुख

निवड नस्ती.

ANNEXTURE-A

(Scope of work of facility management)

Sr. No.	Type Of Service	Deliverables	Frequency and service timings	Required service level to be provided.
1 A	Maintenance Of H/W	<p>Repairs of desktop PCs, peripherals & other equipment as per the enclosed annexure. (Parts to be supplied by Purchaser).</p> <p>Provide active support in data recovery from hardware crash.</p> <p>Be a single point contact for logging of calls. Call Tracking, assigning, closure of calls. Chronic problem identification, monitoring, resolution. Daily security checkups.</p> <p>(Maintenance shall include determining / rectification of any fault whether due to hardware or software problem, identifying unserviceable parts, recommending spares, replacing parts. The spares may either be new parts or old parts obtained on cannibalization of other unserviceable machines.)</p>	<p>Service engineer should be available on call between 9.30 a.m. to 18.00 p.m.</p> <p>Engineer to have at least one mobile device i.e. Pager / Mobile.</p>	<p>Average call response Less then 24 hr.</p> <p>Average fix Less then 48 hrs.</p>
B	Installation / Add / Change	<p>Installation / Add / Change of connected hardware (Modem, Printer, Scanner) and configuring to system. Addition of standard modules cards, new hardware, peripherals, hardware components, drivers.</p>	As and when required	Within 48 hrs. of call
C	Virus Control Management	<p>-Installation / configuration of latest / effective virus protection software. -Periodic update of anti-virus software. -Establishing inoculation procedures & preventive measures. Routine virus checkups. -Training users on use of anti virus tools. -Diagnosing and rectifying virus problems that can be fixed with anti virus tools.</p>	Once every 30 days or as and when required	Within 24 hrs of call.
D	IP addressees	Implementing IP addressees of all computers on LAN.	As and when required	Within 48 hrs. of call

E	Preventive maintenance	<ul style="list-style-type: none"> -Maintain and update inventories of hardware, software, -Periodic checking of all connectors and cleaning computer peripheral and allied hardware with blower, cleaning of processors. -Hard disk optimization, defragmentation, checking -Checking & purging event log files. -Installation / Configuring / Troubleshooting of operating system. -Backup of hard disk & formatting followed by clean installation of all software. 	At least one in three month.	Once in a three month
F	Office suite support	<p>Determining installation of standard suite of software. Installation of software on new hardware additions as per standards.</p> <p>User support & Trouble shooting all office automation software.</p> <p>Printer selection / configuration, trouble shooting.</p> <p>Installation of necessary upgrades / patches.</p> <p>Installing application software developed by other vendors.</p> <p>Assisting use of such software</p> <p>Prescribing & Monitoring for backup of data & files.</p> <p>Prescribing & Monitoring Filing & Directory system.</p>	Service engineer should be available on call between 9.30 a.m. to 18.00 p.m.	<p>Average call response Less then 24 hr.</p> <p>Average fix Less then 48 hrs.</p>
G	Reports	<p>Weekly: Overall call statistics, Pending call reports.</p> <p>Monthly: Call type report, downtime report, calls trend report.</p> <p><i>Any other type of reports required by department as and when required.</i></p>		

(ONLY FOR OFFICES HAVING MANGAED SWITCHES, LAN. AND HUBS ETC.)

2	LAN Management	<p>Maintenance of active and passive components. (Spares to be provided by department).</p> <p>Identification of additional patches, LAN cabling requirements, tracking cabling requests, updating of LAN documentation.</p> <p>Up keeping of network links, trouble shooting of cabling, networking cards, hubs, switches, and routers.</p> <p>NOS administration.</p> <p>Internet mail management.</p> <p>Providing advise for effective LAN management.</p>	9.30 a.m. to 18.00 p.m.	<p>Critical activity</p> <p>Average call response Less then 24 hrs.</p> <p>Averages fix Less then 48 hrs.</p> <p>Uptime to be Less then 99%.</p>
---	-----------------------	--	-------------------------	--

(ONLY FOR OFFICES HAVING CRITICAL ONLINE DATABASE APPLICATION ON SERVERS)

3 A	Server, Management	<p>Repairs of Server, including parts and spares</p> <p>Installing / shifting \Configuring \ fine-tuning servers.</p> <p>Loading / unloading of Network Operating System as and when required.</p> <p>Upgrade / Patches management.</p> <p>Establish security policy & monitor performance.</p> <p>Orderly startup and shutdown as per predefined procedures.</p> <p>Disk space management.</p> <p>Monitoring of CPU utilization.</p> <p>Queue management of peripherals like printers.</p> <p>Augmentation of hardware components.</p> <p>Assisting software vendors appointed by GOM in loading new application software.</p> <p>Monitoring of over all performances of all types of servers.</p>	9.30 a.m. to 18.00 p.m.	<p>Average call response Less then 4hrs.</p> <p>Averages fix Less then 24 hrs.</p> <p>Uptime to be Less then 99%.</p>
B	Backup Management	<p>Establish backup procedures & periodicity for department and remote locations.</p> <p>Backing up and maintaining backups as per established policy.</p> <p>Training users on backup of workstations.</p> <p>Handling, storage & labeling.</p> <p>Maintaining backup logs.</p> <p>Confirming validity of backed up data.</p> <p>Data restoration / backup restoration services.</p> <p>Advising department for implementing better data back up practices.</p>	9.30 a.m. to 18.00 p.m.	Within 24 hrs
C	Database Management	<p>Loading and unloading databases engines (DB2, MS SQL, Oracle, etc.)</p> <p>Advising vendors and loading databases on the servers / desktops</p> <p>Disk space management for databases.</p> <p>Advising department on security measures of databases.</p> <p>Deciding and implementing log on procedures for users (assigning rights).</p> <p>Ensuring data transfers from and to remote locations and LAN nodes to the servers (both ways).</p>	9.30 a.m. to 18.00 p.m.	Within 24 hrs